



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยมหิดล

**Influencing Factors Related to Stress at Work of Supportive Staff
the Case of Mahidol University**

โกเมศ จันทร์เจริญ (Komaide Chanchanroen)¹ สุรีย์ กาญจนวงศ์ (Suree Kanganawong)²

ศิริพร แยมินิล (Siriporn Yamnil)³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท (2) ศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนและ (3) เพื่อศึกษาความสามารถของ ปัจจัยในการทำงานในการทำนายความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไทกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท จำนวน 245 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 93.87 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวัดระดับความเครียดใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุ่ง (SPST - 20) ของกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท อยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวสามารถอธิบายความผันแปรกับความเครียดร้อยละ 4.5

คำสำคัญ: ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตพญาไท

1 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล Komaide.chn@mahidol.ac.th

2 รองศาสตราจารย์ ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Suree.kan@mahidol.ac.th

3 รองศาสตราจารย์ ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Siriporn.yam@mahidol.ac.th



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

Abstract

The study of influencing factors related to stress at work of supportive staff the case of Mahidol University has been set with the objective of (1.) to study the level of stress of supportive staff of Mahidol University (2.) to study the factors related to stress at work of supportive staff. The Samples in this study included 245 supportive staff who works as general administration officer in Phya Thai Campus of Mahidol University. The data was collected using the questionnaire, which was adopted from Suanprung Stress Test-20 of Department of Mental Health, Ministry of Public Health. 245 copies of questionnaire were distributed, 230 was returned in complete form, accounting to 93.87% of the participants. The results of the study found that: (1) the level of stress in supportive staff of Phya Thai Campus was high. (2.) Three work factors: the job description, the role of the job, the balance between work and personal life, had significant relationship with the stress at $\alpha = .05$. The predicting equation between the factors also found that the role of the job and the balance between the work and personal life could explain 4.5% of the factors' relationships with stress.



Keywords: Job factors, Stress, Supportive staff of Mahidol University



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการและความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องหรือมากกว่าความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ความเครียดอาจเกิดจากความกดดันทางครอบครัวและที่ทำงาน เมื่อพิจารณาในมุมมองของการบริหารองค์การ ผู้บริหารไม่สามารถปกป้องผู้ปฏิบัติงานจากความเครียดที่เกิดขึ้นนอกสถานการณ์การทำงานได้แต่สามารถปกป้องความเครียดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การทำงานได้ (Leka, Griffiths, and Cox, 2003) ดังนั้นการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานจะช่วยนำไปสู่การบริหารองค์การที่ดีและจะช่วยป้องกันความเครียดที่จะเกิดจากการทำงานได้

ความเครียดจากการทำงานเป็นเรื่องสำคัญในองค์กร ในระดับบุคคล มีผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าหากบุคคลมีความเครียดเรื้อรัง จะเพิ่มโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ สัญญาณของความเครียดที่สังเกตได้ในเบื้องต้นได้แก่ ปวดศีรษะ นอนหลับยาก ขาดสมาธิ อารมณ์แปรปรวน หงุดหงิด เป็นต้น (HelpGuide, 2007) นอกจากนี้ความเครียดยังนำไปสู่ปัญหาพฤติกรรม เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้สารเสพติด และปัญหาทางสังคม ได้แก่ การแยกตัวออกจากสังคม ในระดับองค์กร มีการศึกษาจำนวนมากพบว่าความเครียดมีผลต่อการขาดงาน ประสิทธิภาพของงานลดลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และการออกจากงานเพิ่มมากขึ้น (Sui, 2003; Buddeberg-Fischer, et al., 2008; Moustaka, and Constantinidis, 2010; Mansoor, et al., 2011; Rasi et al., 2014)

Cartwright and Cooper (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นแหล่งพัฒนาทางปัญญาและอารมณ์ที่สำคัญ มหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งในการสร้างคนที่มีคุณภาพเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศ คนที่มีคุณภาพสะท้อนจากการมีสุขภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขก็จะสะท้อนสุขภาพมหาวิทยาลัยเป็น องค์กรสุขภาวะในที่สุด นอกเหนือจากภารกิจในการสร้างคนให้มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศแล้ว มหาวิทยาลัยยังมีการผลิตที่ผลิตจะต้องก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ ต้องยอมรับเกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยและต้องเข้าสู่กระบวนการแข่งขันที่มุ่งไปเป็นมหาวิทยาลัยโลก มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในความเป็นเลิศทางวิชาการ และสามารถเข้าสู่ความเปี่ยมมหาวิทยาลัยหนึ่งในร้อยมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกได้ ด้วยเหตุนี้อมหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดลต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ต้องทำงานเชิงรุกอยู่เสมอ ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) และทำงานตามตัวชี้วัดต่างๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท เนื่องจาก วิทยาเขตดังกล่าวประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธาณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะเวชศาสตร์เขตร้อน เป็นคณะที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ทั่วไปและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งอาจมีความรับผิดชอบสูงและกดดันกว่าในคณะที่เป็นสายสังคมศาสตร์ กลุ่มประชากรที่ศึกษาจะเป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเฉพาะตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงาน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ทั่วไป เนื่องจากในตำแหน่งนี้ มีภาระงานที่รับผิดชอบหลากหลายตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งรับผิดชอบด้านบัญชีและการเงิน พัสดุ ทรัพยากรบุคคล การวางแผนต่างๆ โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright and Cooper เป็นกรอบในการศึกษา ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ในการจัดกิจกรรม กำหนดนโยบาย หรือ พัฒนาการบริหารงานเพื่อป้องกันความเครียดและเพิ่มพูนความสุขจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา
3. เพื่อศึกษาความสามารถของ ปัจจัยในการทำงานในการทำนายความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา

ขอบเขตการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Cartwright and Cooper ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดของ Cartwright and Cooper(1997 อ้างถึงใน Cooper et al 2001) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร บทบาทหน้าที่ในที่นี้ บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการซึ่งมักเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวกับการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาพบว่าความคลุมเครือของบทบาทที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง(Cooper et al., 2001:46-47) ส่วนความขัดแย้งของ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง เนื่องจากความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดในการทำงาน เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์การรวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนที่ทำงานจำนวนมาก (Cooper et al., 2001:58) ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลภายในองค์การ มีมิตรภาพ และมีความเชื่อใจระหว่างกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน และส่งผลดีต่อสุขภาพ

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในช่วงเริ่มต้นการทำงาน บางคนอาจมีโอกาสดำเนินการรับรางวัลจากการทำงาน และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปบางคนพบว่าโอกาสต่างๆ เหล่านั้นมักจะลดน้อยลงไปทุกที ความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์การ ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรในองค์การ โดยการศึกษาพบว่า นโยบายขององค์การมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์การในเชิงลบมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่า นโยบายขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ และนโยบายขององค์การ ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์การทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่าโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างไปจากในอดีต ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดโดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน (Cooper et al., 2001:63-64) ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัวมี 3 แบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเทเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลมีเวลากำจัดแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่น หรืออาจเรียกว่า ความขัดแย้งอันเกิดขึ้นจากพฤติกรรมนั่นเอง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริพร เลียวกิติกุล (2545) ศึกษาถึง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณี สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานและด้าน โครงสร้างขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานนี้จะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดต่ำ

จิรสุตา ธานีรัตน์(2547) ศึกษาเรื่องความทุกข์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า ความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านวิชาการและสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน 3 ปัจจัยหลัก คือ 1)ปัจจัยจากงาน คือ ระดับความเครียดจากงาน 2)ปัจจัยจากงานด้านอื่น คือ เหตุก่อความเครียด 2 ด้าน ด้านจิตสังคม(ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ)และด้านวัตถุ(สิ่งคุกคามทางกายภาพและชีวภาพ) และ3) ปัจจัยนอกงาน คือ รายได้ ฐานะทางการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต(มีหนี้สิน) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี

สุริพร จันทรเจริญ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมระดับปานกลาง มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง การสนับสนุนทางสังคมและด้านการเงินและกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 22.5

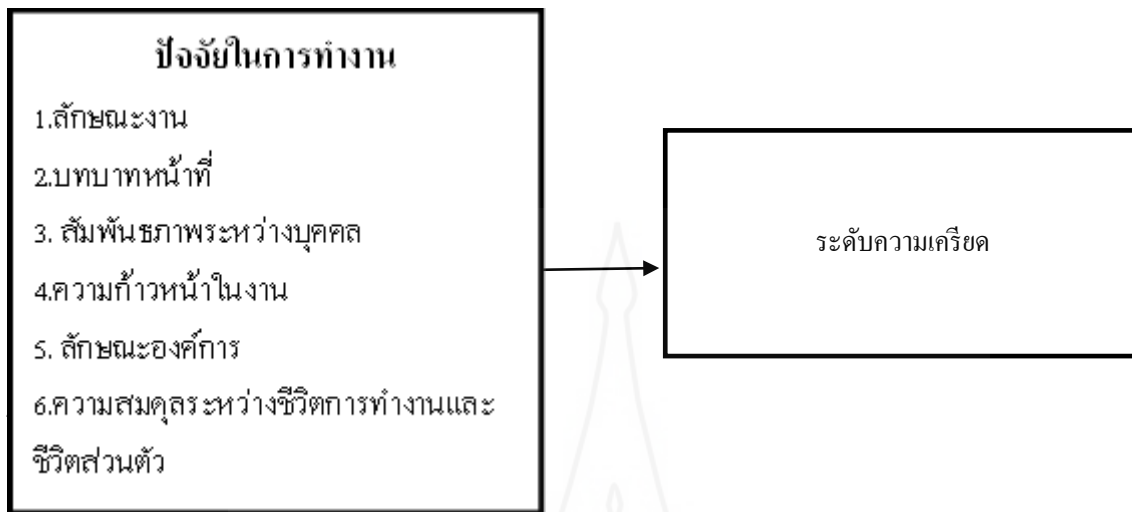
ปวีณนุช ชูทอง (2554) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง โดยปัจจัยในการทำงานที่ 5 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพส่วนบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้ามีความสอดคล้องกับสภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับปานกลาง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรล์และคูเปอร์ 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงได้ประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference



การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษา คือผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท จำนวน 633 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธี proportion to size เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตลอดจน แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตพญาไท) (2) แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด (3) แบบประเมินความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง แบบสอบถามในส่วนที่ (2) มีค่าความสอดคล้อง (IOC) สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยง 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสหสัมพันธ์ของเพียร์สันและทดสอบความสามารถในการทำนายความเครียดด้วยการถดถอยสหสัมพันธ์พหุคูณ

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรเป้าหมายในการศึกษา คือผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี คณะเภสัชศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 633 คน

สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 245 คน

N

$$n = \frac{1}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากกำหนดตัวอย่างแต่ละคณะด้วยวิธี proportion to size ได้ตัวอย่างแต่ละคณะดังแสดงตาราง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

คณะ	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
คณะทันตแพทยศาสตร์	94	36
คณะสาธารณสุขศาสตร์	40	14
คณะเวชศาสตร์เขตร้อน	68	27
คณะแพทยศาสตรรามธิบดี	363	141
คณะเภสัชศาสตร์	20	8
คณะวิทยาศาสตร์	48	19
รวม	633	245

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79 มีอายุระหว่าง 41 -45 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 59 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 46.5 และปฏิบัติงานที่ภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 58.7

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1. ต้องทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด	1.97	0.66	น้อย
2. ปริมาณงานมากเกินไป	2.08	0.95	น้อย
3. ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	2.28	0.91	น้อย
4. งานที่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ	4.27	0.79	สูง
5. งานที่ไม่ตรงกับความสามารถ	3.03	1.20	ปานกลาง
6. งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	1.93	0.64	น้อย
7. งานที่ทำซ้ำซาก จำเจ ทำให้เครียด	1.93	0.79	น้อย
รวม	2.49	0.44	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.49 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง และงานที่ทำซ้ำซาก จำเจ มีค่าเฉลี่ย 1.93 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และ 0.79 ตามลำดับรองลงมา คือ ต้องทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัดมีค่าเฉลี่ย 1.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และน้อยที่สุด คือ งานที่ไม่ตรงกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าดีอยู่แล้ว คือ งานที่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ (ข้อคำถามเชิงบวก) มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย 0.97



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่	Mean	S.D.	แปลผล
1. ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน	2.23	1.15	น้อย
2. บทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่มีความชัดเจน	2.33	1.11	น้อย
3. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	2.30	1.09	ปานกลาง
4. ต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ	1.99	0.87	น้อย
5. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน	2.37	1.04	ปานกลาง
รวม	2.24	0.87	น้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงสุดที่สุด คือ ต้องทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 1.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รองลงมา คือ ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน 2.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 ส่วนหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด คือ ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04

ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	Mean	S.D.	แปลผล
1. สัมพันธภาพของท่านกับหัวหน้างานเป็นไปด้วยดี	3.64	0.91	สูง
2. หัวหน้างานเชื่อในความสามารถของท่านในการปฏิบัติงาน	3.72	0.88	สูง
3. ขาดการให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน	2.74	1.09	ปานกลาง
4. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน	3.05	0.98	ปานกลาง
5. ขาดการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	2.96	1.05	ปานกลาง
รวม	3.22	0.43	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงสุดที่สุด คือ ขาดการให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 รองลงมา คือ ขาดความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 และเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าดีอยู่แล้ว คือ หัวหน้างานเชื่อในความสามารถของท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย 0.88 และสัมพันธภาพของท่านกับหัวหน้างานเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีค่าเฉลี่ย 0.91 ตามลำดับ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1. ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน	3.50	0.97	ปานกลาง
2. ขาดการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา	2.86	1.12	ปานกลาง
3. ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าที่เป็นจริง	2.80	1.08	ปานกลาง
4. มีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวัง	3.50	0.93	ปานกลาง
5. มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.40	0.94	ปานกลาง
6. ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง	3.17	1.08	ปานกลาง
รวม	3.20	0.61	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงสุดที่สุด คือ ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าที่เป็นจริง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 และขาดการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ	Mean	S.D.	แปลผล
1. ลักษณะ โครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่ชัดเจน	3.27	1.04	ปานกลาง
2. แนวความคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์การ	3.37	1.03	ปานกลาง
3. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานยังไม่เหมาะสม	3.20	1.05	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆไม่เพียงพอ	3.28	1.04	ปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง ไฟดับ อากาศร้อน	3.21	1.09	ปานกลาง
6. หน่วยงานที่ท่านทำอยู่ขาดการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน	3.11	1.04	ปานกลาง
7. บรรยากาศในหน่วยงานที่ท่านทำงานไม่มีมิตรภาพ*	3.27	1.00	ปานกลาง
รวม	3.24	0.85	ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับลักษณะองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงสุดที่สุด คือ หน่วยงานที่ท่านทำอยู่ขาดการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานยังไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 และลักษณะ โครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 และบรรยากาศในหน่วยงานที่ท่านทำงานไม่มีมิตรภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Mean	S.D.	แปลผล
1. มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวจนข้าพเจ้าอยากอยู่ทั้งสองที่ในเวลาเดียวกัน	4.27	1.03	น้อย
2. ข้าพเจ้าเสียพลังงานไปมากในการทำงานจนทำให้เกิดผลลบต่อชีวิตส่วนตัว	4.26	1.04	น้อย
3. ข้าพเจ้าเสียเวลาไปมากในการทำงานจนทำให้เกิดผลลบต่อชีวิตส่วนตัว	4.28	1.04	น้อย
4. เคยมีคนในครอบครัวบอกข้าพเจ้าว่าข้าพเจ้าทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาส่วนตัว	4.13	1.20	น้อย
5. ความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงานรบกวนชีวิตส่วนตัวและชีวิตในครอบครัวของข้าพเจ้า	4.24	1.07	น้อย
6. เพราะภาระการทำงานทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาใกล้ชิดกับคนในครอบครัว	4.06	1.24	น้อย
7. มีความขัดแย้งระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานกับความรับผิดชอบในครอบครัวข้าพเจ้า	3.42	1.47	ปานกลาง
8. บางครั้งข้าพเจ้าไม่สามารถร่วมกิจกรรมในครอบครัวเพราะภาระการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จสิ้น	2.66	1.53	ปานกลาง
รวม	3.91	0.78	น้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับมาก 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 โดยหัวข้อที่รับรู้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงที่สุดคือ บางครั้งข้าพเจ้าไม่สามารถร่วมกิจกรรมในครอบครัวเพราะภาระการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จสิ้นมีค่าเฉลี่ย 2.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.53 มีความขัดแย้งระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานกับความรับผิดชอบในครอบครัวข้าพเจ้ามีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.47 เพราะภาระการทำงานทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาใกล้ชิดกับคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.24 ระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา

แสดงจำนวนร้อยละของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตพะเยา ตามระดับความเครียด

ระดับความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเครียดต่ำ (0-23 คะแนน)	9	3.91
ความเครียดปานกลาง (24-41 คะแนน)	10	4.34
ความเครียดสูง (42-61 คะแนน)	159	69.13
ความเครียดรุนแรง (62 คะแนนขึ้นไป)	52	22.60

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 69.13 รองลงมา มีความเครียดในระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 22.60



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา

ปัจจัย		ลักษณะงาน	บทบาทหน้าที่	สัมพันธ์ภาพ	ความก้าวหน้า	ลักษณะองค์การ	สมดุลชีวิต	ความเครียด
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	1	.413**	.186**	.296**	.293**	-.014	.147*
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000	.836	.026
บทบาทหน้าที่	Pearson Correlation		1	.395**	.503**	.221**	.007	.160*
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.001	.913	.015
สัมพันธ์ภาพ	Pearson Correlation			1	.643**	.190**	.108	-.025
	Sig. (2-tailed)				.000	.004	.101	.707
ความก้าวหน้า	Pearson Correlation				1	.259**	.027	.092
	Sig. (2-tailed)					.000	.689	.166
ลักษณะองค์การ	Pearson Correlation					1	.309**	.091
	Sig. (2-tailed)						.000	.170
สมดุลชีวิต	Pearson Correlation						1	-.139*
	Sig. (2-tailed)							.035
ความเครียด	Pearson Correlation							1
	Sig. (2-tailed)							

*P<.05

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา พบว่า ลักษณะงานพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ($r = 0.147^*$) บทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.160^*$) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.025$) ความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -.139^*$) ความสามารถในการทำนายปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยา



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์หาคออยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยในการ ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต พญาไท

ตัวแปรพยากรณ์	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่(Constant)	2.827	.084	-		
บทบาทหน้าที่	-.075	.017	.159	2.449	.015*
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.032	.019	-.138	-2.121	.035*

ค่าคงที่ 2.827 ; SE = $\pm .084$ R=.211 ; $R^2 = .045$; F=5.290 ; Sig < .05

พบว่าบทบาทหน้าที่และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวสามารถอธิบายความผันแปรความเครียดได้ร้อยละ 4.5 ($R^2 = .045$) ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดได้ดีกว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ ความเครียด = .159 (บทบาทหน้าที่) - .138 (ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว)

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท พบว่า ระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง($\bar{X} = 69.13$) ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปวิณนุช ชูทอง ที่ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) พบว่ากลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความเครียดอยู่ในระดับสูง แต่ต่างกันที่ ปวิณนุช ได้ศึกษาสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่งไม่ใช่เฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเท่านั้น

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัย ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท ผลการวิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

(1) ลักษณะงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ($r = .147^*$) หากผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไป เกินความสามารถ ทำงานภายใต้ความเร่งรีบหรือภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้า โดยเฉพาะขณะที่อยู่ในวิทยาเขตพญาไท เป็นคณะที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งเป็นสาขาที่มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตรองรับระบบสาธารณสุขและด้านวิทยาศาสตร์ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ซึ่งต้องปฏิบัติภาระงานหลักตามตำแหน่งและภาระงานรองเพื่อ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ตอบสนองความต้องการทั้งจากผู้บริหาร หัวหน้างาน นักศึกษาและจากอาจารย์ผู้สอน จึงทำให้ต้องทำงานอย่างเร่งรีบภายในระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับศิริมาส อเต็นต้า (2542) ที่ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำความเครียดทั่วไป คือลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและปวีนุช ชูทอง(2554) ที่ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าลักษณะงาน และความสำเร็จก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง

(2) บทบาทหน้าที่ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 160^*$) สอดคล้องกับ Cooper (2001) เนื่องจากหากผู้ปฏิบัติงานรับรู้บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาทของตนเอง ย่อมนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้ง่าย อาจเป็นไปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท ต้องทำหน้าที่หลายบทบาท อาจต้องทำงานอื่นที่ไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน เนื่องจากทั้งหมดของวิทยาเขตพญาไท เป็นคณะด้านวิทยาศาสตร์ ต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและ O'Driscoll, M., & Beehr (1994) ที่กล่าวว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่สามารถตัดสินใจในบทบาทที่ตนเองได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Cooper (2001) ว่าหากภายในหน่วยงานงานมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดีย่อมทำให้ความเครียดในงานลดน้อยลง และสอดคล้องกับ Motowidlo (1986) Narayanan et al. (1999) และ Beehr (1992) ที่ว่าการขาดสนับสนุนทางสังคมและการให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งในการเกิดความเครียดในหน่วยงาน หากในทางกลับกันการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงหรือทันทีทันใดจะช่วยให้บรรเทาความกดดันทางจิตและลดความเครียดในงานได้

(4) ความก้าวหน้าในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท สอดคล้องกับ Cooper (2001) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานนอกจากความไม่ปลอดภัยในงานแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันคือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในสายงาน ในขณะที่ Davidson (1994) การขาดแคลนการเหลียวแลในโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในสายงานของคนส่วนน้อยในสถานที่ทำงานจะนำมาซึ่งความเหนื่อยหน่ายหรือเบื่อหน่ายในงานดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทุกกลุ่มให้ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในสายงานด้วย ทั้งนี้นโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดลที่จะสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนทุกระดับให้มีความก้าวหน้าตำแหน่ง ผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ โดยแต่ละส่วนงานก็มีนโยบายที่จะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการจัดอบรมให้ความรู้ในการทำ R2R ซึ่งเป็นการวิจัยจากงานประจำซึ่งสามารถนำมาขอตำแหน่งความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนได้



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

(5.) ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยาไท สอดคล้องกับ Cooper & Cartwright (1994) ความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรและบุคลิกลักษณะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีการเมืองในองค์กรรวมถึงการไม่มีการสื่อสารภายในองค์กร และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานจะเป็นตัวกระตุ้นอย่างดีในการเกิดความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาของ Driscoll & Evans (1988) พบว่าการสื่อสารในนโยบายขององค์กรไปยังผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบนโยบายขององค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนให้เป็นไปในทางเดียวกันหากองค์กรไม่มีการสื่อสารใดๆเลยไปยังผู้ปฏิบัติงาน จำกัดการสื่อสาร จะทำให้เกิดความเครียดในงาน ในขณะที่เดียวกันองค์กรต้องสื่อสารในเรื่องของสิทธิประโยชน์ต่างๆของผู้ปฏิบัติงานให้รับทราบด้วยเพราะหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสรับทราบข้อมูลใดๆเลยจะเพิ่มความสับสน เหนื่อยล้าและจะเปลี่ยนเป็นความเครียดต่อไป แต่ในทางกลับกันองค์กรได้มีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์แนวนโยบายขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึว่าตนเองเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยจะเพิ่มความผูกพันองค์กรมากขึ้น อาจเป็นไปได้ว่าคณะต่างๆ ในวิทยาเขตพะเยาไทมีการจัดการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีระบบ มีสื่อสารระหว่างคณะถึงผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำแนวนโยบายจากผู้บริหารสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานตามภาควิชา/งานต่างๆ รับทราบเพื่อรับทราบในแนวนโยบายของผู้บริหารและองค์กรอย่างถูกต้องเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นตรงตามวิสัยทัศน์ของสอดคล้องกับพิมพ์ผกา สุขสกุล (2535) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ตะวันออกเฉยเหนือ 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โรงพยาบาลขอนแก่น และโรงพยาบาลอุดรธานี พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(6) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t=139^*$) สอดคล้องกับ Cooper (2001) กล่าวว่าหมายถึงการจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual – Career Stress) เช่น ผู้หญิงนอกจากต้องทำงานแล้วยังถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านหรือเลี้ยงลูกด้วย ในขณะที่ผู้ชายอาจต้องพร้อมสำหรับการถูกเรียกตัวหรือถูกตามตัวให้มาทำงานได้ตลอดเวลาหากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้จะทำให้เกิดความเครียดได้มากขึ้นบางครั้งความเครียดอาจไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายในองค์กรเลย แต่ปัจจัยภายนอกองค์กรหรือปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non – work Factor) ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดไม่แพ้ปัจจัยในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพะเยาไท มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ คือหน่วยงานควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ เนื่องจากหากมีบทบาทที่คลุมเครือแล้ว จะมีความสับสนในบทบาทหน้าที่ที่ต้องมีงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบโดยตรงจึงเกิดความเบื่อหน่ายและความเครียดได้



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกควบคู่ไปด้วยเพื่อความสะดวกสมบูรณ์ทุกมิติ
2. ควรศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง
3. ควรเพิ่มตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น หนี้สิน ปัญหาครอบครัว ระยะเวลาการเดินทางมาทำงาน ด้วย เนื่องจากอาจมีความสัมพันธ์กับความเครียดนอกเหนือจากปัจจัยในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- ศิริมาส อ เต็นต้า. (2542). การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ.
- สุริพร จันทรเจริญ.2550. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัด สำนักงานใหญ่ของธนาคาร แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปวีณนุช ชูทอง. (2554). ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยา-ศาสตร์ สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. กรุงเทพฯ.
- สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์.(2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดลสงขลานครินทร์
- Cooper,C.L.,Dewe,P.& O'Driscoll,M.(2001) Organizational Stress: A Review and Critique of Theory,Research and Applications. Sage Publications,London.
- Davidson,M.& Cooper,C.(1994) . Shattering the glass ceiling. Londin:Chapman Paul.
- Narayanan,L.,Menon,S.,& Spector,P.(1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. Journal of Organizational Behavior